

# Módulo 5

Resolução Alternativa de  
Litígios (RAL) & Resolução  
de Litígios em *Linha* (RLL)

Janeiro 2018

[consumerlawready.eu](http://consumerlawready.eu)

## Índice

<b>Introdução</b> .....	4
<b>Secção I - Resolução Alternativa de Litígios (RAL)</b> .....	8
I. O que é a Resolução Alternativa de Litígios (RAL)? .....	9
II. O que é uma entidade de RAL? .....	10
III. Que requisitos têm de ser cumpridos pelas entidades RAL reconhecidas? .....	10
IV. Quais são os diferentes modelos de RAL? .....	11
V. São aplicáveis requisitos e regras adicionais ao setor ou ao país? .....	12
VI. Quais são as suas obrigações legais relacionadas com a RAL? .....	13
VII. Surge um litígio que não consegue resolver - Como utilizar a RAL? .....	14
<b>Secção II - Resolução de Litígios em Linha (RLL)</b> .....	
I. As suas vendas são <i>online</i> – O que é a Resolução de Litígios em Linha (RLL)? .....	16
II. Comercializa <i>online</i> – quais são as suas obrigações relativamente à Plataforma RLL? .....	17
III. Surge um litígio que não consegue resolver com um cliente <i>online</i> – como funciona a Plataforma RLL? .....	18
<b>Anexos</b> .....	21
CheckList .....	22
Glossário da Resolução Alternativa de Litígios .....	26
Links para legislação .....	27

**“A Resolução Alternativa de Litígios  
permite-me resolver litígios com um  
consumidor de forma rápida e simples”**

**Empresário**

**“É um alívio poder confiar num órgão  
imparcial quando surge um litígio com  
um comerciante”**

**Consumidor**

**“A Plataforma de Resolução de Litígios em  
Linha permite-me tratar das reclamações de  
consumidores de outro país da União Europeia  
e, portanto, melhorar o meu negócio”**

**Empresário**

## Introdução

Caro Empresário,

Este manual faz parte do projeto *ConsumerLaw Ready*, dirigido especificamente a micro, pequenas e médias empresas que interagem com os consumidores.

O projeto *ConsumerLaw Ready* é um projeto de âmbito europeu coordenado pela *BEUC* (a Organização Europeia de Consumidores) em consórcio com a *UEAPME* (a Voz das PME na Europa) e a *Eurochambres* (Associação das Câmaras de Comércio e Indústria Europeias). É financiado pela União Europeia com o apoio do Parlamento Europeu e da Comissão Europeia.

O objetivo deste projeto é ajudar os comerciantes e empresários a cumprirem os requisitos da EU sobre os direitos dos consumidores.

Os direitos dos consumidores da UE consistem em várias leis adotadas pela União Europeia nos últimos 25 anos e transpostas por cada Estado-Membro da UE para a respetiva legislação nacional. Em 2017, a Comissão Europeia realizou uma avaliação para verificar se as regras ainda estão adequadas ao seu propósito. No geral, o resultado foi positivo. A principal conclusão foi que as regras existentes necessitam de uma melhor implementação por parte das autoridades e ser mais conhecidas pelas empresas e pelos consumidores. O projeto *ConsumerLaw Ready* visa melhorar o conhecimento dos comerciantes, em particular das PME, em relação aos direitos dos consumidores e às respetivas obrigações legais.

O Manual é composto por cinco módulos. Cada um destes módulos trata de um tema específico do direito do consumidor da UE:

- O Módulo 1 aborda as regras sobre os requisitos de informação pré-contratual;
- O Módulo 2 apresenta as regras sobre os direitos dos consumidores a resolver contratos assinados à distância ou fora dos estabelecimentos comerciais;
- O Módulo 3 concentra-se nas medidas que os comerciantes devem tomar quando estes não cumprem o contrato;
- O Módulo 4 tem como foco as práticas comerciais desleais e as condições contratuais desleais;
- O Módulo 5 introduz alternativas de resolução de litígios e a plataforma de Resolução de Litígios em Linha, uma página oficial gerida pela Comissão Europeia para ajudar os consumidores e os comerciantes a resolver os seus litígios extrajudicialmente.

Este manual é apenas um dos materiais de aprendizagem criados no âmbito do projeto *ConsumerLaw Ready*. O [website consumerlawready.eu](http://consumerlawready.eu) tem ainda outras ferramentas de aprendizagem, como vídeos, questionários e um "e-teste" através do qual poderá obter um certificado. Pode ainda entrar em contacto com especialistas e outras PME através de um fórum.

O Módulo 5 deste Manual destina-se a familiarizá-lo com a RAL (Resolução Alternativa de Litígios) e com a plataforma RLL (Resolução de Litígios em linha). Informa sobre o que é a RAL, o que é um órgão RAL, quais são as suas obrigações legais relacionadas e como a usar. Explica também o que é a RLL (Resolução de Litígios em Linha), quais são as suas obrigações legais e como a usar. Este Manual dá-lhe dicas para que lhe seja mais fácil cumprir a lei.

Este Módulo apresenta a RAL/RLL previstas na Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho de 2013 sobre a resolução alternativa de litígios de consumo que altera o Regulamento (CE) N° 2006/2004 e a Diretiva 2009/22/CE, bem como o Regulamento N° 524/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho de 2013 sobre a resolução de litígios de consumo em linha (*Online*) que altera o Regulamento (CE) N° 2006/2004 e a Diretiva 2009/22/EC.

Esperamos que as informações fornecidas neste Manual lhe sejam úteis.

## Exemplos

### **Exemplo 1, versão nacional**

Um cliente que comprou um computador portátil na sua loja regressa depois de alguns dias e alega que o mesmo não funciona e pretende um reembolso. Embora o computador portátil não funcione corretamente nesse momento, não acredita que o produto tinha defeito no momento da compra.

### **Exemplo 1, versão online**

Um cliente de um país vizinho compra um computador portátil no seu *website*. Poucos dias após a entrega, o cliente envia-lhe um e-mail alegando que o mesmo não funciona, pretendendo um reembolso total. Não acredita que o produto tinha defeito quando foi entregue.

### **Exemplo 2**

A sua loja vende móveis, peças de arte e outras decorações de interiores de alta qualidade. Uma das clientes não está satisfeita com a qualidade de um determinado produto que lhe vendeu e pede um desconto. Você não concorda.

### **Exemplo 3**

O seu restaurante recém-aberto foi anunciado na comunicação social com a promessa de uma garrafa de champanhe de cortesia ao jantar durante a semana de abertura. No entanto, antes da conclusão da semana, o champanhe acabou e a nova encomenda ainda não foi entregue. Um dos seus clientes não recebeu a garrafa de cortesia e reclama, pois sente-se enganado.

Em cada um dos cenários anteriores, tem um litígio com um cliente que talvez não seja possível resolver diretamente com o mesmo. Talvez o cliente se sinta tratado de forma injusta e não comprará novamente na sua loja ou *website*. Talvez o seu cliente venha a publicar *online* uma opinião negativa que poderá ter um impacto negativo na sua empresa. Talvez o cliente o leve ao tribunal, o que lhe retirará tempo útil e será dispendioso e prejudicial para a sua reputação.

O que pode ser feito?

Primeiramente, o melhor é, sem dúvida, evitar litígios.

Em segundo lugar, em caso de litígio, o melhor é resolvê-los diretamente com o seu cliente.

Se não puder ser encontrada uma solução direta, a via judicial pode ser uma opção, mas tal, conforme mencionamos acima, pode ser dispendioso e demorado. Além disso, se o seu cliente tiver residência num país da EU diferente do

seu, a legislação europeia poderá permitir que o/a seu/sua cliente o processe no seu próprio país,<sup>1</sup> o que pode aumentar os seus inconveniente e despesas enquanto comerciante.

Felizmente existe uma solução melhor: A Resolução Alternativa de Litígios.

Neste Módulo trataremos de:

### **Resolução Alternativa de Litígios (RAL) & Resolução de Litígios em linha (RLL)**

- **A Resolução Alternativa de Litígios (RAL)** é um processo extrajudicial para resolver litígios entre si e os seus clientes, assistido por uma entidade de RAL 2.
- **A Resolução de Litígios em Linha (RLL)** é quando a RAL acontece *online*. A plataforma da Comissão Europeia é disponibilizada no portal da União Europeia, de modo a facilitar a RLL entre si e os seus clientes *online*

Este módulo dará resposta a estas 10 questões:

1. O que é a Resolução Alternativa de Litígios (RAL)?
2. Quais são as vantagens da RAL?
3. O que é uma entidade de RAL?
4. Quais são os requisitos que todas as entidades de RAL têm de cumprir?
5. Quais são as diferentes técnicas que as entidades de RAL utilizam para resolver litígios?
6. Como funciona a RAL no seu país e no seu setor de atividade?
7. Como encontrar uma entidade de RAL para o seu setor de atividade?
8. Quais são as suas obrigações legais relativamente à RAL?
9. Surge um litígio que não pode resolver - como utilizar a RAL?
10. Quando comercializa *online* - como utilizar a RLL?

---

<sup>1</sup> Por favor, consulte o Módulo 1 sobre os requisitos de Informação Pré-contratual (o capítulo sobre vendas transfronteiriças: o que acontece quando ofereço os meus produtos ou serviços a consumidores fora do meu país)

<sup>2</sup> Quando mencionamos a entidade de RAL ao longo de todo o módulo, significa a entidade de RAL que cumpre os requisitos da Diretiva da UE e é, portanto, considerada uma entidade notificada perante a Comissão Europeia.

# Secção I

## Resolução Alternativa de Litígios (RAL)

## I. O que é a Resolução Alternativa de Litígios (RAL)?

A **Resolução Alternativa de Litígios (RAL)**, também por vezes chamada de "resolução extrajudicial de litígios", é um procedimento para resolver litígios entre consumidores e empresários sem ir a tribunal. Envolve a utilização de uma entidade de RAL, um órgão imparcial que utiliza técnicas de resolução de litígios que podem incluir a mediação, arbitragem ou métodos mistos.

De acordo com a legislação europeia, a RAL pode ser utilizada para qualquer litígio decorrente de um contrato entre um empresário e um consumidor, quer o produto tenha sido comprado *online* ou *offline*, quer se vive no mesmo país do seu cliente ou em países diferentes da União Europeia.



### Quais são as vantagens da RAL?

#### A RAL é fácil de utilizar

Foi concebida para ter uma utilização fácil e é geralmente menos formal que os procedimentos em tribunal.

#### A RAL é imparcial

Cumprir com determinados requisitos básicos de imparcialidade para que o empresário e os seus clientes saibam que os procedimentos são justos.

#### A RAL, regra geral, não acarreta custos

É disponibilizada gratuitamente ou com o pagamento de uma pequena taxa.

#### A RAL é eficiente

Um litígio apresentado na RAL será resolvido num prazo de 90 dias, exceto em casos especiais.

#### A RAL promove a boa vontade

Ao recorrer a RAL, esta opção será vista pelos seus clientes como um sinal de boa vontade e o compromisso de um atendimento ao cliente justo e de boa qualidade.

#### A RAL é privada

Ao contrário dos tribunais, a RAL não é geralmente conduzida em público, minimizando assim os riscos de danos para a reputação que poderiam resultar de um litígio.

#### A RAL é flexível

A RAL pode proporcionar soluções pragmáticas, consideradas por si e pelo seu cliente como mais convenientes do que as que eventualmente sejam impostas por lei ou decididas por um tribunal.

### Lembra-se deste exemplo dado na introdução?

Um cliente de um país vizinho compra um computador portátil no seu *website*. Poucos dias após a entrega, o cliente envia-lhe um e-mail alegando que o mesmo não funciona, pretendendo um reembolso total. Você não acredita que o produto tinha defeito quando foi entregue.

### Solução simples

#### O nosso conselho...

Este litígio pode ser encaminhado para a RAL. A entidade de RAL escolhida ouvirá os dois lados e irá propor uma solução. Este serviço será fornecido gratuitamente (ou apenas com o pagamento uma taxa simbólica) e não terá que recorrer a um advogado. A entidade de RAL pode encontrar uma solução de compromisso para si ou para o consumidor ou propor uma outra que seja justa para ambos: por exemplo, pode concordar devolver o computador portátil ou reparar os defeitos encontrados.

## II. O que é uma entidade de RAL?

Uma entidade de RAL é uma organização ou pessoa imparcial que ajuda os consumidores e empresários a resolver litígios sem ir a tribunal. As entidades de RAL já existem em muitos países europeus há algum tempo. Comissões de Resolução de Litígios, serviços de Arbitragem, Conciliação, Mediação e até mesmo Provedores: todos podem ser considerados entidades de RAL.

No entanto, a RAL teve um problema no passado: dependendo do país, a RAL era disponibilizada apenas para litígios em setores específicos, como o das viagens ou da eletricidade. Além disso, no passado, as entidades de RAL não eram todas igualmente independentes e nem todas adotavam procedimentos similares e acessíveis.

A União Europeia estava ciente das vantagens da RAL para os consumidores e para os comerciantes. Sabia que a RAL poderia contribuir para aumentar a confiança no Mercado Único e promover o crescimento. Assim, adotou legislação nesta área para resolver os problemas da RAL.

A Diretiva da RAL <sup>3</sup> entrou em vigor em Julho de 2015 e é aplicável a:

1. Todos os setores de consumo (exceto o da saúde e serviços públicos de educação).
2. Todos os países da União Europeia
3. Compras *online* e *offline*.

De acordo com a legislação, uma entidade de RAL pode solicitar à autoridade competente do Estado-Membro em que se encontra para se tornar uma entidade de RAL reconhecida. Se um órgão RAL for notificado nos termos da legislação, tal representa uma

<sup>3</sup> Diretiva 2013/11/UE DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO de 21 de Maio de 2013 sobre a resolução alternativa de litígios de consumo e que altera o Regulamento (CE) N° 2006/2004 e a Diretiva 2009/22/CE.

garantia de que cumpre determinados padrões de qualidade quanto à equidade, eficiência e acessibilidade. Quando a entidade de RAL é mencionada ao longo deste módulo, significa que esta cumpre os requisitos da Diretiva da União Europeia e se encontra notificada perante a Comissão Europeia.

 **Aqui, os formadores podem fornecer detalhes sobre as autoridades nacionais competentes.**

## III. Quais são os requisitos a ser cumpridos pelas entidades de RAL reconhecidas?

As entidades de RAL reconhecidas ao abrigo da Diretiva da RAL devem cumprir os seguintes requisitos:

### ***Ser imparciais***

As entidades de RAL reconhecidas são geralmente independentes em relação ao consumidor e ao empresário em caso de litígio. Em determinadas situações, grupos de empresários poderão ser autorizados a financiar órgãos de RAL aprovados, mas apenas em condições que garantam a imparcialidade do processo de resolução do litígio.

### ***Ser competentes***

As entidades reconhecidas deverão ser especializadas nos procedimentos de RAL para que os serviços que prestam possam ser justos e eficazes. Devem ainda ser especializadas no direito substantivo da área ou áreas em que trabalham (por exemplo: uma entidade de RAL que lida com litígios de consumo relacionados com os direitos de passageiros aéreos deverá conhecer a legislação relativa a esta área).

### ***Ter um custo aceitável***

As entidades de RAL reconhecidas deverão prestar serviços gratuitos ou com o pagamento de uma taxa simbólica.

### **Ser eficientes**

As entidades de RAL reconhecidas deverão concluir o processo de litígio no prazo de 90 dias (exceto para litígios de complexidade excecional, que podem ser mais morosos). Não deverá ser necessária a comparência física do empresário no processo, nem a do consumidor. Nem o empresário nem o cliente necessitarão de advogado.

### **Ter transparência**

As entidades de RAL reconhecidas deverão publicar detalhes sobre os setores de negócios com os quais lidam, os procedimentos que empregam, os custos envolvidos (caso existam) e, ainda, as consequências legais das suas decisões. São ainda obrigados a publicar relatórios anuais com informação sobre o número de litígios tratados, o número e a natureza dos litígios que recusaram tratar e o tempo médio para resolver um litígio.

**Case Study:** O Provedor do Setor do Mobiliário no Reino Unido não só publica as estatísticas e a lista dos retalhistas aderentes, mas também vários guias para os consumidores e para as empresas (<http://www.thefurnitureombudsman.org/>)

Estes são os requisitos que todas as entidades de RAL reconhecidas devem cumprir. No entanto, nem todas as entidades de RAL funcionam exatamente da mesma maneira. Além dos requisitos acima mencionados, algumas entidades de RAL podem ter de cumprir requisitos adicionais devido ao setor de atividade específico em que se inserem ou o Estado-Membro em que se encontram. E ainda, diferentes entidades de RAL usarão diferentes técnicas para resolver litígios.

Portanto, antes de utilizar uma determinada entidade de RAL será útil saber como essa entidade leva a cabo as suas funções.

## **IV. Quais são os diferentes modelos de RAL?**

As entidades de RAL poderão utilizar técnicas diferentes para a resolução de litígios, entre as quais:

### **Mediação**

Na mediação, uma entidade de RAL aclarará os factos de um litígio, indicará as suas opiniões e do consumidor e irá ajudá-lo a acordar uma solução aceitável para ambos.

**Case Study:** O Serviço Belga de Mediação do Consumidor fornece vários exemplos de casos em que foi possível chegar a um compromisso, como um desconto na próxima conta no restaurante ou, no caso de uma inscrição num ginásio, a interrupção temporária da subscrição durante as obras de renovação. (<http://www.mediationconsommateur.be>)

### **Arbitragem**

Um árbitro ouvirá os dois lados intervenientes no litígio, avaliará qual o resultado que deverá decorrer do litígio e proporá uma solução com base na respetiva avaliação.



### **Métodos Mistos**

Algumas entidades de RAL combinarão diferentes técnicas durante o seu procedimento. Por exemplo, podem começar com a mediação e, se um acordo for impossível, poderão propor uma solução com base na sua própria avaliação da situação.

***As decisões alcançadas pela RAL podem ser vinculativas ou não vinculativas:***

- Algumas entidades de RAL emitem decisões ou recomendações que o empresário e o seu cliente podem optar por aceitar, ou não (não vinculativas).
- Algumas entidades de RAL emitem recomendações ou decisões que serão obrigados a cumprir (vinculativas). Dependendo da entidade de RAL, estas decisões podem ser vinculativas apenas para o empresário ou para o empresário e para o seu cliente.

#### **Destacamos os seguintes pontos relativamente a RAL vinculativas ou não vinculativas:**

- Quando a decisão de uma entidade de RAL for vinculativa, será informado desse facto no início do processo.
- Quando for tomada uma decisão vinculativa, mas não concorda com ela e questiona a sua justiça, a decisão pode ainda vir a ser impugnada em tribunal.
- Muito embora perante um litígio em concreto, os empresários e os consumidores possam acordar submeter-se a um processo de RAL, os empresários não estão autorizados a incluir termos contratuais no momento da venda que obriguem os clientes a utilizar uma RAL em vez dos tribunais em caso de litígio.

**Case Study:** Na Holanda, as decisões da Comissão de Reclamações do Setor de Viagens (*Travel Sector Complaints Board*) são vinculativas para o empresário e devem ser cumpridas no prazo de 2 meses. 

#### **Nota para os Formadores**

Por favor, consulte as entidades de RAL do seu país, as quais pode encontrar em <https://webgate.ec.europa.eu/RLL/main/index.cfm?event=main.RAL.show> e inclua aqui 3 exemplos reais nacionais sobre o que as entidades de RAL do seu país podem fazer e, preferencialmente, nos 3 setores em questão.

Conforme foi mencionado acima, todas as entidades de RAL reconhecidas deverão publicar informações sobre os seus procedimentos e o seu trabalho. Esta informação estará disponível no *website* da RAL ou será entregue a pedido em formato durável.

**Case Study:**  Os formadores podem, nesta fase, utilizar como exemplo diferentes entidades de RAL e trabalhar as questões abaixo.

Esta entidade de RAL trata do meu setor de atividade? Tem por base a mediação, a arbitragem ou usa métodos mistos? As suas recomendações/decisões são vinculativas ou não? Se eu discordar de uma decisão, como posso recorrer da mesma? Quanto tempo demora um procedimento em média? Quais os tipos de litígios abordados e com que base se recusa tratar um litígio?

## **V. São aplicáveis requisitos e regras adicionais ao setor ou ao país?**

Examinámos os requisitos que todas as entidades de RAL reconhecidas devem cumprir e as diferentes técnicas que utilizam para resolver litígios. Para muitos empresários, o recurso à RAL não é obrigatório e escolherão usá-la pelas vantagens que proporciona. Estes empresários podem tomar decisões informadas sobre a utilização da RAL e escolher uma entidade de RAL com base no que mencionámos até este ponto.

No entanto, é importante salientar que podem existir requisitos e regras **adicionais** para o seu sector de atividade relacionadas com a RAL, dependendo do seu país ou do seu sector de atividade.

Nesta seção, veremos se são aplicáveis ao seu caso.

#### **Nota para os Formadores**

Forneça informações específicas do país e do setor conforme seja apropriado nas secções abaixo. Em cada país existe uma entidade nacional competente cuja tarefa é verificar se as entidades de RAL

cumprem a legislação da União Europeia e que publica uma lista das entidades de RAL reconhecidas. Essa lista poderá ser obtida junto dessa autoridade nacional ou na plataforma RLL no portal da União Europeia, o qual lista as entidades de RAL existentes por país. Para além da legislação nacional, as informações fornecidas pelas entidades de RAL deverão indicar se certos operadores estão legalmente obrigados a utilizar os seus serviços e/ou a ficar vinculados às suas decisões.

Normalmente é o cliente que inicia o processo de RAL, mas, em alguns países, os empresários também podem apresentar uma reclamação contra um cliente.

Regra geral a participação é opcional tanto para os consumidores como para os empresários mas, em alguns casos, dependendo do país/setor, os comerciantes TÊM de participar se houver uma reclamação de um cliente.

Em alguns países, os empresários TÊM de aceitar a decisão de determinadas entidades de RAL.

Em alguns países, certos setores podem ser obrigados a utilizar determinadas entidades de RAL. No entanto, em certos casos, essas entidades de RAL podem não ser entidades reconhecidas nos termos da legislação da RAL.

**Exemplo:** Os bancos irlandeses são obrigados a utilizar a RAL através do *Irish Financial Services Ombudsman* (Provedor dos Serviços Financeiros Irlandeses), embora esta entidade de RAL ainda não seja uma entidade reconhecida na Irlanda.

Alem disso, algumas empresas podem estar "obrigadas" a utilizar a RAL, mas a entidade de RAL a recorrer pode estar num Estado-Membro europeu diferente. Por exemplo: as empresas de aluguer de viaturas em vários países europeus têm o compromisso de utilizar o Serviço Europeu de Conciliação de Aluguer de Viaturas (*European Car Rental Conciliation Service*), o qual é um RAL reconhecida no Reino Unido.

Alguns empresários podem ser membros de uma associação de empresários que obrigue ao encaminhamento das reclamações dos consumidores para uma entidade de RAL específica.

## Nota para os Formadores

Veja qual é a situação no seu país e para os empresários que está a formar e inclua essa informação. Forneça aqui todas as informações necessárias para que os intermediários e as PME deem resposta às 2 perguntas abaixo.

(a) Como funciona o processo de RAL em <país X>? 

(b) Como funciona a RAL no seu setor? 

Para encontrar as entidades de RAL em <país X> para os produtos e serviços que vende, esta é a lista de entidades de RAL <link> <sup>4</sup> 

## VI. Quais são as suas obrigações legais relacionadas com a RAL?

Se for obrigado a utilizar a RAL para o seu setor de atividade e/ou do país em que se encontra [consulte o capítulo "V" acima], ou se se comprometeu a utilizá-la, poderá ter a obrigação legal de informar os seus clientes sobre a RAL. Por favor, consulte as obrigações e lista abaixo.

### 1. Antes de surgir o litígio

Se for obrigado a utilizar a RAL ou se se comprometeu a utilizá-la, deve informar os seus clientes através do seu *website* sobre a entidade ou entidades de RAL que utiliza (caso existam) e, se aplicável, incluir essa informação nos Termos e Condições gerais dos seus contratos com os clientes. Ao fornecer esta informação é necessário indicar o *website* da entidade ou entidades de RAL.

<sup>4</sup> Existem também entidades de RAL listadas como estando notificados em determinados países, mas recebem reclamações de vários países. Por exemplo: o Serviço de Conciliação de Aluguer de Viaturas (é notificado no Reino Unido mas trata de reclamações de vários países).

## 2. Em caso de litígio com um cliente:

Se for obrigado ou se se comprometeu a utilizar uma RAL [por favor, veja acima] e surgir um litígio que não consegue resolver, deve informar o cliente sobre as suas obrigações e compromissos para com a RAL, a respetiva entidade de RAL e especificar se irá utilizar uma entidade de RAL específica para o litígio em questão. Esta informação deve ser fornecida ao cliente em papel ou outro formato "durável" que o cliente possa arquivar eletronicamente (por exemplo, um e-mail, um dispositivo USB, etc.).

## VII. Surge um litígio que não consegue resolver - Como utilizar a RAL?

Assim que o cliente apresente uma reclamação, será notificado pela respetiva entidade de RAL.

Ao receber esta notificação, receberá algumas informações sobre os procedimentos do processo. Poderá encontrar mais informações sobre a entidade de RAL no *website* da mesma ou solicitando à própria.

Dependendo das suas obrigações como empresário, pode optar nesse momento por não se submeter ao processo RAL, embora o cliente possa dar outros passos para dar seguimento ao problema noutra lugar.

Nesta fase, também poderá resolver o litígio imediatamente (e assim encerrar o processo); por exemplo, corrigindo a situação.

Pode optar por dar seguimento ao processo de RAL e apresentar a sua versão da questão. No decurso de um processo RAL podem ser efetuadas uma série de explicações, tanto da sua parte como da parte do seu cliente.

À medida que o processo avança, a entidade de RAL irá explicar todos os passos necessários (ou que podem ser tomados) e as suas consequências.

Após chegar-se a uma solução, esta será vinculativa ou não vinculativa, dependendo da entidade de RAL em questão.

Durante a resolução do seu litígio a entidade de RAL também explicará os aspetos práticos da solução sugerida. (Por exemplo, se sugerir que dê uma compensação financeira ao consumidor devido a um computador portátil com defeito, também deverá informar quando terá de pagar, se você e o consumidor podem recorrer em tribunal da solução proposta, etc.).

### Nota para os Formadores

Forneça exemplos reais.



# Secção II

## Resolução de Litígios em Linha (RLL)

## I. As suas vendas são *online* – O que é a Resolução de Litígios em Linha (RLL)?

Paralelamente ao crescimento do comércio eletrónico, o número de litígios relacionados com compras *online* também cresceu. Geralmente, neste tipo de litígios, tanto o empresário, como o cliente não se conhecem e, além disso, podem até nem falar o mesmo idioma. Tudo isto torna mais complicada a resolução deste tipo de litígios.

### Exemplos

#### Exemplo 1

Vamos supor que vende *online* ferramentas de medição de equipamentos para muitos países da UE. Um dia, recebe um e-mail num idioma que não fala. O e-mail parece ser de um consumidor que não está satisfeito com um dos seus produtos e quer o dinheiro de volta. O prazo para devolver o bem já expirou e está convencido que não havia qualquer problema com o produto que forneceu.

#### Exemplo 2

Tem um negócio *online* de venda de joalharia artesanal. Um cliente encomenda um colar de pedras semipreciosas e contas de vidro. No entanto, no momento da entrega este estava partido. Não acha que seja culpa sua, pois a sua embalagem evita, normalmente, qualquer dano.

#### Exemplo 3

Ou quando, após enviar o colar encomendado ao cliente, o mesmo não o paga.

A Plataforma de Resolução de Litígios em linha (RLL) é disponibilizada pela Comissão Europeia para ajudá-lo a resolver litígios com os seus clientes *online*. Foi criada ao abrigo de legislação da União Europeia denominada Regulamento sobre a Resolução de Litígios de Consumo em Linha (*online*).<sup>5</sup>



A plataforma de RLL está operacional desde fevereiro de 2016 e pode ser usada para qualquer litígio contratual decorrente de compras *online* de bens ou serviços quando o comerciante e o consumidor estão ambos estabelecidos na União Europeia ou no Espaço Económico Europeu. Plataforma RLL:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=PT>

A plataforma RLL foi criada para facilitar a comunicação entre si, o seu cliente e uma entidade de RAL. Já que a plataforma RLL apenas utiliza entidades de RAL reconhecidas, deverá ter presente as informações já fornecidas na primeira secção sobre a garantia de qualidade exigida às entidades de RAL reconhecidas

<sup>5</sup> Regulamento N° 524/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho de 21 de Maio de 2013 sobre a resolução de litígios de consumo em linha, que altera o Regulamento (CE) N° 2006/2004 e a Diretiva 2009/22/CE.

Entretanto, a plataforma RLL torna a RAL ainda mais fácil, fornecendo traduções automatizadas entre todas as línguas da União Europeia, bem como informações e apoio durante todo o processo.

## Exemplos

### Exemplo 1

O seu cliente pretende a devolução do dinheiro após expirar o prazo de devolução.

Mais tarde, recebe uma notificação da Plataforma de RLL a informar que esse cliente efetuou uma reclamação. Após fazer o seu registo na Plataforma, toma conhecimento que existem várias entidades de RAL que o podem ajudar a encontrar uma solução. Através da Plataforma, sugere uma entidade de RAL específica e o seu cliente concorda. O litígio é então transferido automaticamente para a entidade de RAL. Após solicitar informações adicionais a si e ao seu cliente, a entidade de RAL sugere que reembolse o seu cliente com 25% do preço do bem, alegando que as informações no seu *website* não são suficientemente claras. Ambos concordam e o caso é encerrado. Ao longo do processo, ambos comunicam nas suas línguas nativas e a plataforma garante a respetiva tradução.

### Exemplo 2

O seu cliente reclama através da Plataforma de RLL acerca de um colar partido. Acordam sobre a entidade de RAL a recorrer e o litígio é transferido para a mesma. Após examinar a embalagem e todos os outros factos relevantes, a entidade de RAL decide a favor do seu cliente e sugere o reembolso. Embora surpreendido com o resultado, está convencido que a entidade de RAL chegou a uma decisão de forma justa.

### Exemplo 3

Se é um empresário que vende *online* e pretende demonstrar o seu compromisso com elevados padrões

de qualidade ao cliente, poderá registar-se como empresário na Plataforma de RLL mesmo que não tenha sido efetuada qualquer reclamação contra si.

O registo na plataforma facilitará a sua comunicação com os seus clientes e assegurará que todas as reclamações efetuadas contra si através da plataforma são recebidas no endereço de e-mail que escolheu.

## II. Comercializa *online* – quais são as suas obrigações relativamente à Plataforma RLL?

Se comercializa *online*, tem as seguintes obrigações em relação à plataforma RLL. Estas obrigações **APLICAM-SE A TODOS OS EMPRESÁRIOS QUE VENDEM ONLINE** quer pretendam utilizar a plataforma RLL ou não:

1. Tem de fornecer de forma clara o seu e-mail no seu *website*. Fornecer apenas uma forma de contacto interativo não é suficiente.
2. Tem de disponibilizar um link no seu *website* para a Plataforma de Resolução de Litígios em Linha (<http://ec.europa.eu/RLL>). Este *link* deve estar no *website* de forma visível e de fácil acesso.<sup>6</sup>

Se vende *online* e está à partida obrigado por lei ou se se comprometeu a utilizar a plataforma RLL [veja acima a secção V], também terá de:

1. Informar os seus clientes sobre a existência da plataforma RLL e a possibilidade de utilizar a mesma para resolver os seus litígios. Deverá disponibilizar no seu *website* o link para a Plataforma de Resolução de Litígios em Linha e deverá também incluir informações sobre a

<sup>6</sup> Para o auxiliar a preencher esta obrigação legal, pode usar os templates prontos a usar (disponíveis em todas as línguas em <http://europa.eu/youreurope/promo/odr-banners/>)

Plataforma RLL nos termos e condições que utiliza nos contratos com os seus clientes.

- Quando envia ao seu cliente um e-mail a sugerir a utilização de uma entidade de RAL, também tem de incluir no mesmo o *link* para a Plataforma RLL.

### III. Surge um litígio que não consegue resolver com um cliente *online* – como funciona a Plataforma RLL

- O cliente efetua uma reclamação na plataforma.<sup>7</sup>
- Recebe uma notificação por e-mail a informá-lo que existe uma reclamação contra si.
- Segue o *link*, entra na plataforma e regista-se (se ainda não estiver registado) para poder ver a reclamação.
- Seleciona a entidade de RAL que pretende utilizar (ou aquele a que está obrigado, consoante as regras no seu país/setor) e envia a proposta para o seu cliente.
- O seu cliente pode aceitar a entidade de RAL proposta ou sugerir uma outra pertencente à lista de sugestões existente na plataforma.
- A reclamação segue para a entidade de RAL, assim que cheguem a um acordo sobre a mesma.
- Após a transferência da reclamação para a entidade de RAL, são aplicáveis as regras e procedimentos dessa entidade.
- Será informado ao longo do processo (através de notificações por e-mail) e, sempre que pretenda, poderá consultar o processo na Plataforma RLL.
- Ao longo de todo o processo, poderá usar a ferramenta de tradução em todos os documentos e mensagens que envie ou receba.

- O processo de RLL estará concluído no prazo de 90 dias.

A Plataforma tem ainda um tutorial muito claro sobre como utilizá-la. Para aceder, consulte a plataforma RLL e procure o guia do utilizador.



<sup>7</sup> Em países onde é possível o comerciante iniciar a RLL, o Formador tem de incluir a ressalva que a descrição fornecida se refere a uma RLL iniciada pelo cliente, mas que também é possível o empresário iniciar a RLL.

# Anexos

## Para TODOS os Empresários

### *Antes de surgir qualquer litígio com um cliente*

#### *Checklist – Dever de informação sobre a RAL*

- Informou o seu cliente sobre a possibilidade de utilizar a RAL?
- Informou o seu cliente sobre a mesma por e-mail, em papel ou outro meio “durável”?
- Informou o seu cliente (por e-mail, em papel ou por outro meio “durável”) se vai utilizar algum órgão de RAL para resolver um possível litígio?

## Para empresários **ONLINE**

**Antes de surgir qualquer litígio com um cliente**

**Checklist – Deveres de informação sobre a RAL**

*Note que também tem de cumprir a anterior checklist.*

1. Cumpra a anterior *checklist* para todos os empresários"?
2. Disponibiliza o seu endereço de e-mail no seu website de forma que as pessoas podem encontrá-lo facilmente?
3. Disponibiliza de forma clara o link para a plataforma RLL (<http://ec.europa.eu/RLL>)?

## Para empresários **ONLINE**

**Quando surge um litígio com um cliente**

**Checklist – Dever de informação sobre a RAL**

Se sugerir ao cliente a utilização de um órgão de RAL, também informa o consumidor sobre a Plataforma RLL e inclui o respetivo *link* no seu e-mail?

## Checklist (to-do list) for the lead trainers in adapting the module

*When you are adapting the content of this module to your national circumstances:*

1. Find your national list of the ADR bodies<sup>8</sup>. There should be a competent body (a ministry or an authority that is responsible for consumer affairs) that has published such a list. If you cannot find it, a list of notified ADR bodies by country can be obtained on the ODR Platform on the EU portal, or if you still have difficulties you could get in contact with your ODR contact point<sup>9</sup>. Please include the link to the relevant national bodies in the information given to SMEs.
2. Check all ADR bodies to see if any of them are mandatory for traders to participate (in the sense that if consumer complains to that body, the trader in question is obliged to respond and to follow the procedure). If it is the case, it is crucial that you include this example to your national version of this handbook.
3. Also check the procedure for traders to 'commit' to the ADR bodies that are not mandatory – can they have an agreement (a contract?) with that ADR body that they will use it on a regular basis, every time they have a dispute? Do they have to pay any fees?
4. Check if any of the national entities allow the trader to start a complaint against the consumer (for instance, it could be helpful in case of a late payments);
5. A lot of ADR bodies will publish examples of cases they can solve – whenever possible, include those examples in this material.

## To Do List for the Lead Trainers

Once the training has been tested and the document is finalised, it will have a working life of its own with trainers making it their own. At that stage, it is vital that information is passed back centrally to ensure that this wealth of information can enrich the training material.

### *Examples databases*

Examples are absolutely critical to ensure training and trainers' credibility. Examples have to reflect the key dispute problems and come from as many sectors as possible. The first examples may well have to be changed/updated over time.

<sup>8</sup> See the a list of ADR bodies on the ODR platform <http://ec.europa.eu/RLL>

<sup>9</sup> Most of the ODR contact points are in the European Consumer Centres. The full list of ODR contact points available here <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.complaints.odrList>

### **Database of examples: (store, online)**

An online bookstore, specialised in old valuable books receives an order from a customer from another country. After a while, the customer complains that he did not receive the book, even if the bookstore dispatched it.

A customer subscribes to a weekly box for fresh vegetables and fruit from a nearby farm, but after a couple of weeks the delivery of boxes is interrupted and they do not arrive for the next 3 weeks, even if paid in advance.

### **Understand how the ADR process works (III - Specific national)**

This knowledge is very useful at country level and can change over time. It is very important to keep track of these changes.

#### **Q&As database**

In any training, the Q&As are essential and they may change over time.

## Glossário da Resolução Alternativa de Litígios (retiradas da legislação)

**‘consumidor’** qualquer pessoa singular que atue para fins que estão fora da sua atividade comercial, negócio, arte ou profissão;

**‘empresário’** qualquer pessoa física, coletiva, privada ou pública, que atue para fins relacionados com a sua atividade comercial, negócio, arte ou profissão, inclusive através de qualquer pessoa que atue em seu nome ou representação;

**‘conflito nacional’** litígio contratual resultante de um contrato de venda ou de serviços no qual o consumidor reside no mesmo Estado-Membro em que o empresário está estabelecido no momento da encomenda dos produtos ou serviços;

**‘procedimentos de RAL’** procedimentos para a resolução extrajudicial de litígios nacionais e transfronteiriços relativos a obrigações contratuais decorrentes de contratos de venda ou de serviços, entre um empresário estabelecido na União Europeia e um consumidor residente na mesma, através da intervenção de uma entidade de RAL que propõe ou impõe uma solução, ou que junta as partes tendo em vista facilitar uma solução amigável.

**‘contrato de venda ou de prestação de serviços online’** contrato de venda ou de prestação de serviços no qual o empresário, ou o intermediário do empresário, vendeu bens ou serviços num *website* ou por outros meios eletrónicos e o consumidor encomendou esses produtos ou serviços nesse *website* ou por outros meios eletrónicos;

**‘meios eletrónicos’** equipamento eletrónico para o processamento (incluindo a compressão digital) e armazenamento de dados totalmente transmitidos, transferidos e recebidos por cabo, por rádio, por meios óticos ou por quaisquer outros meios eletromagnéticos (por exemplo, um e-mail ou uma mensagem de vídeo).

## Links para a legislação

[Diretiva 2013/11/UE](#) do Parlamento Europeu e do Conselho de 21 de Maio 2013 sobre a resolução alternativa de litígios de consumo que altera o Regulamento (CE) N° 2006/2004 e a Diretiva 2009/22/CE (disponível em todas as línguas da União Europeia)

[Regulamento N° 524/2013](#) do Parlamento Europeu e do Conselho de 21 de Maio 2013 sobre a resolução de litígios de consumo em linha (*Online*) que altera o Regulamento (CE) N° 2006/2004 e a Diretiva 2009/22/CE (disponível em todas as línguas da União Europeia)

### **EXONERAÇÃO DE RESPONSABILIDADE:**

Este documento foi preparado para a Comissão Europeia, no entanto, reflete apenas as opiniões dos autores, e a Comissão ou os autores não podem ser responsabilizados por qualquer utilização que possa ser feita das informações constantes do mesmo.

Este documento não é juridicamente vinculativo, e não é uma interpretação formal da legislação da União Europeia ou da legislação nacional, nem constitui um aconselhamento jurídico abrangente ou completo. Não pretende substituir o aconselhamento jurídico profissional em questões específicas. Os leitores também devem estar cientes que estão atualmente a ser negociadas propostas legislativas a nível nacional e da UE: deve verificar todas as versões em papel dos módulos quanto a eventuais atualizações no *website* [www.consumerlawready.eu](http://www.consumerlawready.eu)





*Consumer Law*  
→ **READY**

Consumer Law Training for European SMEs

[consumerlawready.eu](http://consumerlawready.eu)

